

Como responder um follow-up!

Para identificar e responder um follow-up siga os passos abaixo:

1. Quando um técnico informar algo sobre o chamado, você receberá um com o padrão a seguir:

Assunto: [GLPI #0000NNN] Título do chamado (este é o nome do chamado)

URL: **AQUI TERÁ UM LINK DIRETO PARA O CHAMADO** (você vai clicar neste link para interagir e responder o chamado)

Descrição do chamado

Requisitores : Nome Sobrenome

Data de abertura :2013-04-05 14:33

Data de encerramento :

Origem da requisição :Helpdesk

Status : Novo

Urgência : Média

Impacto : Média

Prioridade : Média

Nenhuma categoria definida

Descrição : Tete

(Abaixo são as informações relacionadas ao follow-up ou interação que o técnico e usuário realizam.

Chamado(s) atendido(s) : 1

[2013-04-05 14:38] Privado : Não

Autor Nome Sobrenome

Descrição Teste

Data de abertura 2013-04-05 14:38

Origem da requisição Helpdesk

Tarefa(s) concluídas : 0

Enviando respostas (Follow-up)!

Para enviar uma resposta, não responda o e-mail que recebeu, esta operação não deixa registrada a sua informação, o procedimento correto é clicar no link que está bem no começo do e-mail no campo **URL** e seguir para o sistema, clicando na opção Adicionar novo follow-up conforme figura 5a.

Adicionando Follow-up

